*RÉGIE RÉGIONALE*
*DE LA SANTÉ ET DES*
*SERVICES SOCIAUX*
DE L'OUTAOUAIS

# RAPPORT ANNUEL DES PLAINTES 2001-2002

**de la Régie régionale de l'Outaouais**
**et du réseau régional**
**de la santé et des services sociaux**

*Adopté par le conseil d'administration le : 25 septembre 2002*

Dépôt légal : 4e trimestre 2002
Bibliothèque nationale du Québec, 2002
Bibliothèque nationale du Canada, 2002
ISSN 1703-9401

*Internet* : www.rrssss07.gouv.qc.ca

## TABLE DES MATIÈRES


***MOT DU CADRE SUPÉRIEUR RESPONSABLE DE LA PROCÉDURE D'EXAMEN DES PLAINTES*** ..... 5

***CHAPITRE I***

***LA PROMOTION ET LE RESPECT DES DROITS DES USAGERS ET USAGÈRES***

***1.1 Traitement des plaintes*** ..... 8
***1.2 Comité des usagers et usagères*** ..... 8
***1.3 Services d'assistance et/ou d'accompagnement*** ..... 9
***1.4 Curateur public*** ..... 10
***1.5 Système d'information et de gestion des plaintes*** ..... 10
***1.6 Afin d'illustrer concrètement le travail de la Régie*** ..... 11
***1.7 Nouvelles dispositions de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*** ..... 12

***CHAPITRE II***

***PLAINTES EXAMINÉES PAR LA RÉGIE RÉGIONALE DE L'OUTAOUAIS EN 2001-2002***

***2.1 Bilan des dossiers de plaintes*** ..... 15
2.1.1 Nombre de plaintes ..... 15
2.1.2 Mode de dépôt des plaintes conclues ..... 16
2.1.3 Les délais de traitement des plaintes ..... 17
2.1.4 Objets de plaintes ..... 17
2.1.5 Les suites données aux plaintes selon les types d'action ..... 18
***2.2 Bilan des types de demandes d'information et d'intervention ou assistance*** ..... 18
***2.3 Commentaires*** ..... 19

***CHAPITRE III***

***PLAINTES EXAMINÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS DE L'OUTAOUAIS EN 2001-2002***

***3.1 Bilan synthèse*** ..... 22
3.1.1 Nombre de plaintes ..... 22
3.1.2 Mode de dépôt des dossiers de plaintes ..... 23
3.1.3 Délais de traitement des plaintes selon la procédure générale ..... 23
3.1.4 Sources des plaintes conclues par mission d'établissements ..... 24
3.1.5 Assistance et accompagnement ..... 24
3.1.6 Répartition des objets de plaintes ..... 25
***3.2 Résultats selon les missions et classes des établissements*** ..... 26
3.2.1. Les centres hospitaliers (CHSGS) ..... 26
3.2.2. Le centre hospitalier de soins psychiatriques ..... 28
3.2.3. Les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) ..... 30
3.2.4. Les centres locaux de services communautaires (CLSC) ..... 32
3.2.5. Les centres de réadaptation ..... 34
3.2.6. Le centre de protection de l'enfance et de la jeunesse et centres de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation (CPEJ-CRJDA) ..... 36

***CHAPITRE IV***

***VERS L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SATISFACTION***
***4.1 Les plaintes*** ..... 39
***4.2 Bilan au quotidien de l'amélioration et de la qualité des services*** ..... 40

***QUE NOUS RÉSERVE L'AVENIR*** ..... 42

***ANNEXE I :*** Mission des établissements ..... 44

***ANNEXE II :*** Définition de différents objets de plaintes ..... 45

***Sources d'information et de références*** ..... 46

***Mot du cadre supérieur responsable***
***de la procédure d'examen des plaintes***

Madame, Monsieur,

Comme vous pouvez le constater à sa lecture, le rapport 2001-2002 sur le Régime d'examen des plaintes présente un portrait des activités de la dernière année qui démontre une diversité de réalisations et, surtout, l'importance de se renouveler constamment dans ce domaine.

L'année 2001-2002 en fut une de changement. Quoique le nouveau régime d'examen des plaintes ne s'appliquait qu'à partir de 2002, de nombreux travaux préparatoires étaient requis par tous les partenaires pour instaurer les nouveaux mécanismes en vertu de l'adoption du projet de *Loi 27 sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*. Cette nouvelle loi adoptée en décembre 2001 institue le rôle que doit maintenant jouer M$^{me}$ Lise Denis, Protecteur des usagers, lequel succède au Commissaire aux plaintes. Elle s'assure en outre que le traitement des plaintes effectué par les établissements et les régies régionales soit conforme à la Loi. Elle peut également effectuer des interventions particulières, notamment dans des contextes de vulnérabilité de situation d'abandon de certaines clientèles. Nous vous présentons dans le rapport, de façon plus détaillée, les modifications du Régime. Je vous invite à en prendre connaissance et à interpeller le Bureau du Protecteur, la Régie régionale ou un des établissements du réseau pour des précisions additionnelles.

Un des changements importants dans le Régime est l'élimination d'un palier de recours pour les usagers dans le cas de plaintes concernant les services d'un établissement. Dorénavant, la Régie régionale de l'Outaouais n'est plus appelée à recevoir en deuxième recours les insatisfactions des usagers de services des établissements de notre région ; si la personne se dit insatisfaite de la conclusion provenant du commissaire local à la qualité des services, elle peut s'adresser au Bureau du Protecteur en deuxième recours. L'objectif est de réduire les délais de traitement, particulièrement pour les plaintes qui se rendent au dernier palier. Ceci ne veut évidemment pas dire que la Régie régionale n'est plus associée au Régime des plaintes concernant les établissements ; au contraire, de nouvelles approches devront être prises pour assurer les liens entre les partenaires des trois paliers, car la Régie régionale doit continuer à bénéficier des informations provenant des plaintes, toujours dans un souci d'amélioration de la qualité des services. Des discussions sont en cours entre la Régie régionale et le Bureau du Protecteur pour consolider de tels liens.

Cela dit, il n'en demeure pas moins que le nombre de plaintes relatives à un établissement qui nécessitaient un deuxième/troisième recours a encore baissé l'an dernier, alors que le nombre total de plaintes traitées par les établissements n'a pas diminué. Ceci témoigne de la qualité du travail réalisé par les responsables des plaintes dans les établissements, maintenant nommés les commissaires locaux. Je me dois de souligner leur contribution à l'amélioration de la qualité des services et leurs réalisations sont garantes de l'avenir. Un secteur qu'il sera intéressant de surveiller au cours des prochains mois : la mission CLSC, où le nombre de plaintes a augmenté de façon importante. Il est difficile à cette étape de préciser si cette croissance est due à des mécanismes renforcés dans ce secteur, à une plus grande complexité des services rendus ou à des facteurs circonstanciels.

À la Régie régionale, nous continuerons à offrir des informations et à intervenir au besoin dans des situations particulières ; le nombre de demandes d'information, d'intervention ou d'assistance n'a cessé d'augmenter au cours des dernières années et notre implication à cet

égard demeure appréciée. C'est en autre le cas pour la question des difficultés d'accès aux services médicaux de base de façon continue. Nous souhaitons continuer à informer la population et les usagers sur ce sujet fort important et nous avons sensibilisé M^me^ Denis sur les difficultés vécues dans la région.

Que nous réserve l'avenir ? Tel qu'indiqué aux pages 38 à 43 du rapport, nous nous devons de poursuivre et d'intensifier nos efforts en matière d'amélioration de la qualité des services, au-delà du Régime d'examen des plaintes. Déjà, les établissements font de nombreux efforts et le nombre d'établissements agréés par le Conseil québécois ou le Conseil canadien d'agrément augmente ; plusieurs autres établissements sont en processus d'agrément. Les stratégies locales d'amélioration de la qualité sont diversifiées et les commissaires locaux auront des rôles-clés dans ce domaine au sein de leur organisation respective. La Régie régionale compte poursuivre ses efforts de coordination afin que l'Outaouais se dote d'une perspective stratégique dans ce secteur. Pour ce, la démarche entreprise par le ministre de la Santé et des Services sociaux, M. François Legault, soit de présenter des bulletins de santé des établissements, sera, d'une grande utilité. Les sondages de satisfaction pour les centres hospitaliers, les CLSC et les Centres Jeunesse seront une base importante de travail.

Enfin soulignons qu'en 2002-2003, le Forum de la population sera mis sur pied et amorcera ses travaux en matière de participation des citoyens quant à la définition des priorités régionales et au développement d'outils pour mieux connaître la satisfaction des usagers.

En conclusion, j'aimerais souligner le travail de l'équipe des services à la population, coordonnée par M^me^ France Goyette, et plus particulièrement la personne responsable du traitement des plaintes, M^me^ Jacinthe Mallet, qui est appuyée par Chantal Lise Leclerc, Gail Hawley McDonald et l'ensemble des professionnels de la Régie qui ont dû à un moment ou un autre participer à l'analyse de dossiers.

Le Responsable de l'application de la procédure
d'examen des plaintes et le nouveau Commissaire
régional à la qualité des services

André Lussier

## *CHAPITRE I*

## *LA PROMOTION ET LE RESPECT DES DROITS*

## *DES USAGERS ET USAGÈRES*

Le bien-fondé du système de santé et des services sociaux prend sa légitimité dans ses relations avec les personnes qui sont au cœur du système. C'est dans cette perspective que la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais a la responsabilité de veiller au respect des droits des usagers et usagères. Divers mécanismes et services étaient en place en 2001-2002 qui ont permis à la Régie d'assurer cette responsabilité.

### *1.1 Traitement des plaintes*

La Régie régionale a pour mandat de recevoir, en première instance, les plaintes logées à l'endroit des organismes communautaires, des services préhospitaliers d'urgence, des résidences privées d'hébergement agréées ainsi que celles concernant la Régie régionale elle-même. Les plaintes qui concernent la Régie ne sont jugées recevables que si elles ont été déposées par une personne physique intéressée (et non par une corporation) qui est insatisfaite des services de la Régie la touchant directement.

La Régie régionale est également responsable, en tant qu'instance de deuxième recours, de recevoir et d'examiner les plaintes des personnes plaignantes qui ne sont pas satisfaites des conclusions transmises par un établissement ayant examiné le contenu de la plainte en première instance.

Les établissements ont reçu le mandat d'examiner les plaintes des usagers et usagères en se référant à la procédure d'examen des plaintes établie selon la Loi. À cet égard, la Régie régionale veille à ce que la procédure d'examen des plaintes qui est appliquée dans les établissements soit conforme aux exigences de la Loi.

**Étapes succinctes du cheminement d'une plainte pour l'année d'exercice 2001-2002**

### *1.2 Comités des usagers et usagères*

Cette instance joue un rôle stratégique dans le processus d'amélioration continue de la qualité et l'humanisation des soins et des services rendus.

L'un des rôles de la Régie régionale consiste à appuyer et à veiller, en collaboration avec le Regroupement des comités des usagers de l'Outaouais (RCUO) et les directions des établissements, au bon fonctionnement de l'ensemble des comités des usagers et usagères.

Ainsi, comme par le passé, la Régie régionale s'est impliquée lors de la journée de formation (novembre 2001) destinée à l'ensemble des membres des comités des usagers et usagères, ainsi que dans l'organisation de la 10e journée annuelle des comités des usagers et usagères (mai 2002).

Cette journée fut organisée par des personnes impliquées auprès de 11 comités des usagers et usagères et de membres du RCUO. Sous le thème «Déjà dix ans», elle a regroupé plus de 80 personnes dont certaines provenaient de comités des usagers et usagères d'autres régions du Québec.

Mme Lise Denis, commissaire aux plaintes et nouvellement nommée *Protecteur des usagers* ainsi que M. Jean-Claude Lang, du bureau du Protecteur, furent les personnes-conférencières invitées à transmettre l'information sur les caractéristiques du nouveau régime d'examen des plaintes ainsi que sur les objectifs de la nouvelle *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*. Les comités en profitèrent pour échanger des idées et discuter des bons coups réalisés au sein de leurs établissements respectifs. Le mot de la fin fut prononcé par le président du conseil d'administration de la Régie régionale, M. Normand Beaudoin.

Tout au long de l'année, la Régie régionale a répondu à plusieurs demandes de soutien, d'information et d'aide ponctuelle, provenant de comités des usagers et usagères de la région. Lors de ces échanges, il a été permis de constater le dévouement de nombreuses personnes et leur volonté de faire fonctionner les comités efficacement dans le but de mieux remplir leurs mandats.

Par ailleurs, la Régie régionale, en collaboration avec un comité aviseur, a entrepris en janvier 2002, un exercice de révision relié au financement des comités. Cette révision s'avérait nécessaire compte tenu, entre autres, des disparités notées dans le financement de certains comités suite aux fusions d'établissements au cours des dernières années ou du rayonnement régional de certains autres. L'exercice de révision du financement des comités des usagers et usagères a permis d'entrevoir la nécessité de resserrer les liens avec ceux-ci pour mieux s'assurer que les fonds attribués soient utilisés aux fins pour lesquelles ils furent destinées.

### *1.3 Service d'assistance et/ou d'accompagnement*

Le *Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes-Outaouais (CAAP-Outaouais)* est l'organisme désigné pour assister et accompagner une personne qui désire entreprendre une démarche de déposition de plainte. La personne qui désire porter plainte peut ainsi bénéficier de l'aide et de l'accompagnement d'un organisme indépendant du réseau. Le CAAP indique dans son rapport d'activités avoir traité 57 demandes d'assistance et d'accompagnement de plaintes au cours de l'année 2001-2002, par rapport à 35 l'année précédente, pour un total de 69 objets. Ce nombre n'inclut pas les nombreuses demandes d'information qui leur sont destinées. CAAP-Outaouais explique cette augmentation par le fait que leurs services sont de plus en plus connus de la population et des établissements.

La répartition des objets de plainte démontre que les objets les plus fréquents concernent la qualité des actes médicaux, la qualité des soins et des services ainsi que la qualité des relations interpersonelles. De plus, l'organisme a répondu à plus de 450 demandes d'info-référence concernant l'accessibilité, la continuité et la qualité des soins et des services.

Signalons que bon nombre des usagers et usagères qui s'adressent à la Régie régionale de l'Outaouais et qui proviennent des établissements ont été référés à l'organisme pour qu'il

les accompagne dans leurs démarches de déposition de plaintes, dans un premier temps, auprès de l'instance concernée.

Dans le but de faire le point sur les CAAP, un processus conjoint d'évaluation a été effectué au printemps 2000 par les principaux partenaires impliqués dans le régime d'examen des plaintes et le ministère de la Santé et des Services sociaux. La première phase de l'étude complétée a eu comme résultat un réajustement budgétaire de l'organisme pour l'année financière 2001-2002.

Pour sa part, *Droits-accès de l'Outaouais* a le mandat de s'assurer du respect, de la promotion et de la défense des droits des personnes ayant des problèmes de santé mentale. Dans son rapport annuel 2001-2002, l'organisme précise qu'il a fourni de l'accompagnement et de l'aide dans 1 167 dossiers, comparativement à 1 251 pour l'exercice précédent. Notons que le fonctionnement interne de l'organisme, qui privilégie des démarches collectives par groupe de problématiques, fait en sorte qu'un plus grand nombre de personnes sont rejointes.

### *1.4 Curateur public*

Pendant l'exercice 2001-2002, 9 établissements ont bénéficié d'une évaluation du bureau du curateur public portant sur la qualité de vie et des services fournis aux personnes représentées par ce dernier. Cette évaluation effectuée dans le cadre d'une tournée provinciale a débuté le 3 juillet 2000 et prévoit être terminée en 2003. L'objectif est de visiter individuellement chacune des personnes sous curatelle publique afin d'évaluer la qualité de vie et la qualité des services qu'elles reçoivent.

Parmi les 9 établissements évalués, 3 établissements ont reçu la mention d'excellence en ce qui concerne la qualité de vie et la qualité des services offerts, tandis que les 6 autres obtenaient une cote variant de très bonne à bonne.

### *1.5 Système d'information et de gestion des plaintes*

En 1996, la Régie régionale ainsi que les établissements de la région se sont dotés d'un *système d'information et de gestion des plaintes (SIGP)*. Aux fils des ans, l'utilisation de ce nouveau mécanisme a mis en lumière la nécessité que des ajustements y soient apportés afin de faciliter, et permettre l'obtention d'une information complète et standardisée, ainsi que de faire des comparaisons interrégionales sur l'amélioration de l'accessibilité et de la qualité des services par le biais des plaintes.

Suite aux changements apportés à la *Loi sur les Services de santé et les Services sociaux*, L.R.Q., c. S-4.2, différents comités ont été mis en place afin de procéder à une refonte complète du système informatique de la gestion des plaintes (SIGP). L'implantation de la version bonifiée du système devrait se faire à l'automne 2002 afin qu'il soit opérationnel pour supporter la gestion des plaintes dès le début de l'année financière 2003-2004.

### *1.6 Afin d'illustrer concrètement le travail de la Régie*

*Deux exemples concrets d'insatisfactions traitées par le biais du Régime d'examen des plaintes*
(Toutes les informations nominatives ont été supprimées.)

*Concernant un centre de réadaptation*

Madame M. s'adresse à la Régie régionale en deuxième instance puisqu'elle est en désaccord avec les conclusions rendues par l'établissement. Au cours du mois de juillet 2001, madame subit une chirurgie et l'intervention ne se pratiquant pas dans la région, elle a dû être traitée ailleurs.

Madame M. déplore le fait que répondant aux critères d'admissibilité au programme transport/hébergement, il lui sera pour ainsi dire impossible d'obtenir un remboursement des dépenses occasionnées étant donné le grand nombre de personnes inscrites sur la liste d'attente.

L'examen de la plainte a d'abord permis de clarifier auprès de madame les mécanismes de gestion des demandes de remboursement établis par l'établissement en raison des budgets limités.

Pour corriger cette lacune, la Régie régionale s'est engagée à s'assurer que les paramètres déterminant l'admissibilité au programme soient transmis à l'usager de manière plus explicite et que le personnel médical connaisse les mécanismes mis de l'avant par l'établissement lorsqu'ils doivent référer un usager.

En désaccord avec ces conclusions, madame M. s'est par la suite adressée en troisième instance au Commissaire aux plaintes. Même si les conclusions de la déléguée au Commissaire rejoignaient en grande partie celles rendues par la Régie régionale, le dépôt de la plainte à ce niveau a été l'occasion de recommandations auprès du ministère en regard au programme transport/hébergement

*Concernant un organisme communautaire*

Madame B. s'adresse à la Régie régionale, en première instance, puisqu'elle est en désaccord avec l'avis disciplinaire qui a été ajouté à son dossier en le qualifiant d'injustifié.

L'examen de la plainte a permis de constater que la procédure disciplinaire de l'organisme n'avait pas été correctement suivie.

Le dépôt de la plainte a été l'occasion de recommandations auprès de l'organisme à l'effet de rappeler aux employés et employées la procédure à suivre lors de l'émission d'un avis disciplinaire qui s'adresse à une utilisatrice, tout en accordant une attention particulière à l'expression des préoccupations de cette dernière.

*Un exemple d'insatisfaction traitée par le biais d'une intervention/assistance*

En mai 2002, monsieur T. est hospitalisé suite à un diagnostic de cancer. À l'exception d'un frère qui vit éloigné, monsieur T. n'a aucune famille sur qui il peut compter.

Le frère s'adresse à la Régie régionale lui demandant d'intervenir puisqu'il considère difficile d'obtenir du personnel intervenant l'information sur la condition et le pronostic de monsieur T. Ces informations lui sont nécessaires afin d'identifier les démarches qu'il désire entreprendre pour subvenir aux besoins futurs de monsieur T.

L'intervention de la Régie régionale a permis l'implication d'un travailleur social et un plan d'intervention a été élaboré par l'équipe multidisciplinaire suite aux données recueillies.

### *1.7 Nouvelles dispositions de la Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*

Dans le cadre de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives* (L.Q., 2002, c. 43), plusieurs changements ont été introduits à la *Loi sur les services de santé et les services sociaux* (L.R.Q., c. S-4.2) concernant le Régime d'examen des plaintes.

La Loi prévoit, à compter du 1er avril 2002, un nouveau régime à deux paliers dont le premier est constitué des établissements ou de la Régie régionale et le deuxième du Protecteur des usagers, et ce, dans le but de réduire les délais dans le processus du traitement d'une plainte.

D'autres objectifs de la nouvelle Loi sont:

- ✓ Instaurer des mesures de protection pour les clientèles vulnérables par le pouvoir d'intervention et d'initiative qu'elle confère au Protecteur des usagers ;
- ✓ Introduire un recours administratif concernant le personnel médical, dentaire ou pharmaceutique ainsi que les résidents et résidentes en nommant un médecin examinateur.

Pour assurer l'application de ladite Loi, des modifications ont également été apportées aux structures. Au niveau des régies, un commissaire local à la qualité des services sera nommé en remplacement du cadre supérieur responsable de l'application de la procédure du traitement des plaintes. Dans les établissements, un commissaire local à la qualité des services sera nommé en remplacement du responsable du traitement des plaintes.

Les responsabilités de la Régie régionale demeurent telles que définies dans la Loi, soit l'information sur les droits et les recours de la population et l'amélioration de la qualité des services sur son territoire.

En février 2002, tous les responsables des plaintes des établissements ont participé à une session de formation organisée conjointement par la Régie régionale et le Bureau du Protecteur des usagers qui portait essentiellement sur les nouvelles dispositions de la Loi.

*Nouvelles étapes du cheminement d'une plainte*

| **Établissement** | **Transport ambulancier**<br>**Organisme communautaire**<br>**Résidence agréée** | **Régie régionale**<br>(en ce qui a trait à ses responsabilités) |
|---|---|---|
| ⇩ | ⇩ | ⇩ |
| **1er recours**<br>**Établissement** | **1er recours**<br>**Régie régionale** | **1er recours**<br>**Régie régionale** |
| ⇩ | ⇩ | ⇩ |
| **2e recours**<br>**Protecteur des usagers** | **2e recours**<br>**Protecteur des usagers** | **2e recours**<br>**Protecteur des usagers** |

## *CHAPITRE II*

## *PLAINTES EXAMINÉES PAR LA*

## *RÉGIE RÉGIONALE DE L'OUTAOUAIS*

## *EN 2001-2002*

Le présent chapitre sur l'application de la procédure d'examen des plaintes comprend les plaintes examinées par la Régie régionale.

## *2.1 BILAN DES DOSSIERS DE PLAINTES*

### *2.1.1 Nombre de plaintes*

Au cours de l'exercice 2001-2002, sur un total de 28 plaintes, des conclusions ont été transmises relativement à 24 plaintes examinées. Au début de l'exercice, cinq étaient en voie de traitement alors que quatre l'étaient à la fin de la période.

| Plaintes en voie de traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | TOTAL | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice |
|---|---|---|---|---|
| 5 | 23 | 28 | 24 | 4 |

Les tableaux ci-dessous montrent la répartition des 24 plaintes conclues durant l'exercice par mission et par organisme.

**Premier recours des plaintes conclues**

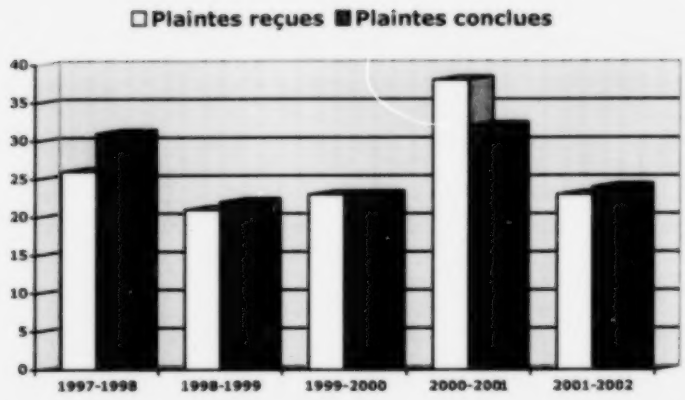
| | Organismes communautaires | Régie régionale | Services préhospitaliers d'urgence ou ambulanciers | Autres | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|
| **99-00** | 4 | 1 | 4 | - | 9 |
| **00-01** | 5 | 2 | 6 | 1 | 14 |
| **01-02** | 8 | - | 2 | 1 | 11 |

**Deuxième recours des plaintes conclues**

| | CHSGS-CHSP | CHSLD | CLSC | CPEJ-CRJDA | CR | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **99-00** | 8 | 2 | 1 | 1 | 3 | 15 |
| **00-01** | 9 | 2 | 2 | - | 5 | 18 |
| **01-02** | 4 | - | 4 | - | 5 | 13 |

On remarque que 11 plaintes ont été traitées et conclues en premier recours et 13 en deuxième. De ces plaintes, 5 ont été soumises par la personne plaignante à l'attention du Bureau du Commissaire aux plaintes. Des objets de plaintes examinés par le commissaire aux plaintes, 3 sont reliés à l'accessibilité aux services, 1 à la qualité des services reçus et 1 relatif au contenu de la politique ministérielle de déplacement appliquée par la Régie régionale.

Les conclusions rendues par la Régie font, dans la majorité des cas, référence à l'examen d'objets multiples et complexes, faisant en sorte que celles-ci sont de plus en plus contestées par des personnes insatisfaites qui s'adressent au Commissaire aux plaintes. Dans les dossiers qui ont été portés à l'attention du Bureau du Commissaire aux plaintes, les conclusions émises par la Régie régionale ont été maintenues.




### *2.1.2 Mode de dépôt des plaintes conclues*

Sur le total de 24 plaintes conclues à la Régie régionale durant l'exercice 2001-2002, 19 ont été déposées par écrit et 5 l'ont été de façon verbale.

**Mode de dépôt des plaintes conclues**

| | Plaintes écrites | Plaintes verbales | TOTAL |
|---|---|---|---|
| **99-00** | 24 | 0 | 24 |
| **00-01** | 31 | 1 | 32 |
| **01-02** | 19 | 5 | 24 |

**L'auteur des plaintes conclues**

| Auteur de la plainte et nature de l'intérêt | Plaintes |
|---|---|
| **Personne pour elle-même** | |
| • **usager ou usagère** | **11** |
| • **autre personne *** | |
| **Tiers** | |
| • **représentant ou représentante** | **11** |
| • **personne assistante** | |
| • **autre tiers** | **2** |
| **TOTAL** | **24** |

* Autre personne : toute autre personne qui effectue le premier contact avec le service en tant qu'auteur de la demande.

Sur le nombre de plaintes déposées, 11 l'ont été par l'usager lui-même ou l'usagère elle-même alors que 11 étaient déposées par une personne représentante et 2 par un tiers.

### *2.1.3 Les délais de traitement des plaintes*

Le tableau suivant indique les délais de traitement, lesquels sont calculés de la date de réception à la date de la conclusion de la demande.

| Délais de traitement | Plaintes |
|---|---|
| De 0 à 30 jours | 4 |
| De 31 à 45 jours | 13 |
| 46 jours et plus | 7 |
| **TOTAL** | **24** |

Le délai maximum de 45 jours prévu par la Loi a été dépassé dans 7 cas d'examen de dossier. Le dépassement des délais est dû, en grande partie, à la complexité des objets des plaintes qui nécessite de nombreuses vérifications tant d'ordre administratif que juridique, ainsi qu'à la multiplicité des programmes et des établissements mis en cause.

Il faut noter que l'autorisation des personnes plaignantes a été préalablement obtenue et celles-ci ont été étroitement associées à chacune des étapes du traitement de leur plainte.

### *2.1.4 Objets de plaintes*

**Objets de plaintes selon leur niveau de traitement**

| Niveau de traitement | Objets de plaintes |
|---|---|
| Rejeté, abandonné ou traitement refusé sur examen sommaire | 1 |
| Sans mesures correctives | 7 |
| Avec mesures correctives | 35 |
| **TOTAL** | **43** |

Les principaux motifs des objets de plaintes et les mesures correctives par catégories d'objets se résument comme suit :

| Catégories d'objets | Motifs | Mesures correctives |
|---|---|---|
| Soins et services dispensés (13)* | ➢ approche<br>➢ soins physiques<br>➢ habileté technique et professionnelle<br>➢ organisation des soins et services | ➢ adaptation des services<br>➢ obtention des services<br>➢ amélioration des communications<br>➢ information au personnel intervenant<br>➢ amélioration des conditions de vie<br>➢ ajustement des activités professionnelles |
| Accessibilité et continuité (8)* | ➢ continuité, insuffisance de services<br>➢ délai, rendez-vous, communications<br>➢ accessibilité linguistique<br>➢ refus de services, soins, programmes<br>➢ absence de programme | ➢ adaptation des services<br>➢ amélioration de la continuité<br>➢ obtention des services<br>➢ formation du personnel intervenant<br>➢ changement de personnel intervenant |
| Relations interpersonnelles (8)* | ➢ respect de la personne<br>➢ empathie<br>➢ comportement général | ➢ amélioration des communications<br>➢ encadrement du personnel intervenant<br>➢ information au personnel intervenant<br>➢ adaptation des services |
| Environnement et ressources matérielles (3)* | ➢ organisation spatiale<br>➢ sécurité et protection<br>➢ alimentation, organisation du service | ➢ adaptation du milieu de vie<br>➢ amélioration des conditions de vie<br>➢ amélioration des mesures de sécurité et de protection<br>➢ ajustement technique ou matériel<br>➢ adaptation des services |
| Aspect financier (3)* | ➢ allocation des ressources financières<br>➢ compte d'ambulance | ➢ ajustement financier |

* : Nombre d'objets de plaintes avec mesures correctives, par priorité. (35)

Tous les objets de plaintes furent traités selon la procédure du Régime d'examen des plaintes. Dans une recherche continuelle d'amélioration des services dispensés, parmi les 43 objets de plaintes identifiés, 35 ont suscité des recommandations au niveau de mesures correctives.

Parmi les mesures relatives aux objets de plaintes qui ont été soulevés, 20 ont été appliquées, 15 mesures n'ont pas été appliquées et aucune recommandation n'a été formulée vis-à-vis 7 objets de plaintes

### *2.1.5 Les suites données aux plaintes selon les types d'action*

| Type d'action | Mesures correctives identifiées | | Recommandation d'ordre général | Aucune action |
|---|---|---|---|---|
| | Application de mesures correctives | Recommandation de mesures correctives | | |
| Accessibilité et continuité | 4 | 4 | 1 | 4 |
| Soins et services dispensés | 6 | 7 | | 2 |
| Relations interpersonnelles | 5 | 3 | | |
| Environnement et ressources matérielles | 2 | 1 | | |
| Aspect financier | 3 | | | |
| Droits particuliers | | | | |
| Autres objets de demandes | | | | 1 |
| **TOTAL** | **20** | **15** | **1** | **7** |

La diversité dans le type d'action ayant mené à l'application ou à des recommandations de mesures correctives, est la manifestation d'un effort réel visant à apporter à la personne plaignante une réponse individuelle conforme aux attentes exprimées. Ainsi, la qualité des services offerts passe obligatoirement par le niveau de satisfaction de l'usager ou l'usagère, faisant en sorte que la priorité est mise davantage sur l'amélioration des services.

## *2.2 BILAN DES TYPES DE DEMANDES D'INFORMATIONS ET D'INTERVENTIONS OU ASSISTANCE*

La Régie régionale a reçu, pour l'année 2001-2002, 387 demandes d'intervention, une augmentation de l'ordre de 18 % comparativement à l'exercice précédent. Parallèlement, le nombre de plaintes qui ont été déposées à la Régie a diminué de 39 % durant la même période. Ceci peut s'expliquer par le fait que les actions qui ont été prises à l'intérieur du processus d'intervention ont permis un règlement rapide des situations signalées en dehors de la procédure d'examen des plaintes.

Ce nombre comprend 112 demandes d'interventions ou assistance ainsi que 275 demandes d'informations. Dans plusieurs cas, les personnes ont été invitées à s'adresser directement à l'établissement concerné afin d'y formuler leurs insatisfactions. Par la même occasion, ces

usagers et usagères ont reçu une information complète sur la procédure de traitement des plaintes ainsi que sur la possibilité de se faire assister ou accompagner par l'organisme désigné (CAAP). Dans plusieurs cas, une intervention immédiate de la Régie régionale appuyée des différents acteurs concernés du réseau a permis de trouver une solution rapide adaptée aux besoins et attentes des personnes concernées en dehors de la procédure d'examen des plaintes.

Les principaux sujets abordés par les personnes concernant les demandes d'interventions ou assistance ont été, en ordre de priorité, les suivants :

- ✓ Aspects financiers – transport ambulancier ;
- ✓ Accès à un médecin en clinique privée ;
- ✓ Qualité des services ;
- ✓ Droits particuliers.

En ce qui concerne les demandes d'information, les principaux sujets abordés ont été, en ordre de priorité, les suivants:

- ✓ Aspects financiers – transport ambulancier ;
- ✓ Application du régime d'examen des plaintes ;
- ✓ Accès à un médecin en clinique privée ;
- ✓ Accès aux services du réseau ;
- ✓ Qualité des services ;
- ✓ Acte médical.

De manière plus générale, l'insatisfaction manifestée par la population quant au manque de médecins de famille a été, pendant l'exercice 2001-2002, un élément marquant qui a servi à alimenter le Département régional de médecine générale et la Régie régionale dans la recherche de solutions à court et long terme.

La Régie régionale tient à témoigner de l'entière collaboration dont ont fait preuve les établissements, les services préhospitaliers d'urgence et les organismes communautaires, qu'elle considère comme des acteurs clés dans la recherche de solutions lorsque les droits et attentes des usagers et usagères deviennent des critères d'évaluation et d'adaptation de la prestation des services.

### *2.3 COMMENTAIRES*

On peut noter une légère diminution du nombre de plaintes déposées en deuxième recours comparativement à l'année précédente. De 18 plaintes qui ont été déposées en 2000-2001 et qui visaient les établissements du réseau, ce nombre est passé à 13 durant l'année 2001-2002. Cela peut indiquer que les personnes plaignantes référées à l'établissement concerné sont satisfaites des conclusions obtenues suite à l'examen de leur plainte.

En ce qui a trait à l'accroissement du nombre des demandes d'interventions ou assistance et d'informations, 387 demandes ont été reçues comparativement aux 328 reçues au cours de l'exercice précédent. Ceci peut s'expliquer d'une part par une plus grande visibilité de la Régie régionale de l'Outaouais et d'autre part, par le fait que bon nombre de personnes demandent soit l'intervention de la Régie régionale, soit des conseils dans certaines situations, sans pour autant vouloir déposer une plainte formelle.

À titre d'exemple, il peut s'agir d'une difficulté d'accès à un service de santé ou de services sociaux (l'accès aux services médicaux de base de façon continue pour lequel il y a eu réponse à 42 demandes d'intervention), d'une insatisfaction pour laquelle ils veulent un règlement informel, ou d'un besoin de clarification quant au fonctionnement ou à l'organisation des services d'autres instances extérieures au réseau de la santé et des services sociaux.

## *CHAPITRE III*

## *PLAINTES EXAMINÉES PAR LES ÉTABLISSEMENTS DE L'OUTAOUAIS*

## *EN 2001-2002*

Le présent chapitre sur l'application de la procédure d'examen des plaintes dans les établissements de l'Outaouais comporte deux volets : le premier présente les résultats consolidés de tous les rapports transmis à la Régie régionale et le deuxième expose les résultats selon les missions d'établissements.

La totalité des établissements publics et des établissements privés conventionnés ont fait parvenir leur rapport à la Régie régionale. La majorité des rapports a été transmise sur un formulaire standardisé en lien avec le système d'information sur la gestion des plaintes (SIGP).

## *3.1 BILAN SYNTHÈSE*

### *3.1.1 Nombre de plaintes*

**Bilan des dossiers de plaintes pour l'ensemble des établissements**

| | Plaintes en traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | TOTAL | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice |
|---|---|---|---|---|---|
| **99-00** | 33 | 583 | **616** | 551 | 65 |
| **00-01** | 60 | 568 | **628** | 564 | 64 |
| **01-02** | 62 | 540 | **602** | 548 | 54 |

On remarque que le nombre de nouvelles plaintes reçues par les établissements en 2001-2002 est demeuré sensiblement le même que l'exercice précédent, puisqu'on y identifie une diminution de seulement 5% des plaintes reçues.

**Bilan des dossiers de plaintes par missions d'établissements – 2001-2002**

| Missions d'établissements | Plaintes en traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | TOTAL | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice |
|---|---|---|---|---|---|
| **CHSGS** | 57 | 333 | **390** | 347 | 43 |
| **CHSP** | 1 | 22 | **23** | 23 | 0 |
| **CHSLD** | 0 | 49 | **49** | 48 | 1 |
| **CLSC** | 1 | 80 | **81** | 73 | 8 |
| **CR (CRDI-CRDP-CRAT)** | 2 | 24 | **26** | 25 | 1 |
| **CPEJ – CRJDA** | 1 | 32 | **33** | 32 | 1 |
| **TOTAL** | **62** | **540** | **602** | **548** | **54** |

L'examen des données indique une légère diminution des dossiers de plaintes déposées dans tous les établissements, sauf pour les CLSC où une augmentation de l'ordre de 36 % est remarquée comparativement à l'exercice précédent.

Une plus grande visibilité du Régime d'examen des plaintes dans ce secteur ainsi qu'une plus grande ouverture à l'accueil de la plainte perçue comme un élément essentiel à l'amélioration de la qualité des services peuvent servir à expliquer l'augmentation observée

du nombre de plaintes. Le rôle des CLSC se voit également élargi et ils sont appelés à desservir des clientèles ayant des besoins de plus en plus complexes.

### *3.1.2 Mode de dépôt*

**Mode de dépôt des plaintes conclues**
**Sommaire des établissements**

| Missions d'établissements | Plaintes écrites | Plaintes verbales | TOTAL |
|---|---|---|---|
| **CHSGS** | 131 | 216 | **347** |
| **CHSP** | 3 | 20 | **23** |
| **CHSLD** | 25 | 23 | **48** |
| **CLSC** | 11 | 62 | **73** |
| **CR (CRDI-CRDP-CRAT)** | 17 | 8 | **25** |
| **CPEJ-CRJDA** | 6 | 26 | **2** |
| **TOTAL** | **193** | **355** | **548** |

On observe que les personnes plaignantes ont fait part de leurs insatisfactions davantage de façon verbale que par écrit. Une augmentation de 4 % du nombre de plaintes verbales est notée comparativement à l'exercice précédent. Les plaintes écrites ont cependant diminué de 25 %.

La procédure d'examen des plaintes offre, à l'usager ou l'usagère qui exprime une insatisfaction par le biais d'une plainte verbale, un traitement similaire à celui accordé aux plaintes écrites.

### *3.1.3 Délais de traitement des plaintes selon la procédure générale*

| Missions d'établissement | 0-30 jours | 31-60 jours * | 61 jours et + * |
|---|---|---|---|
| **CHSGS** | 247 | 5 | 1 |
| **CHSP** | 16 | 5 | 1 |
| **CHSLD** | 29 | 20 | - |
| **CLSC** | 56 | 17 | - |
| **CR (CRDI-CRDP-CRAT)** | 17 | 7 | 1 |
| **CPEJ-CRJDA** | 25 | 7 | - |

* : Le logiciel n'a pas encore été modifié et utilise les indicateurs de la loi d'avant 1998.

La personne responsable du traitement des plaintes doit veiller à l'examen diligent de chaque plainte. Elle doit transmettre une conclusion motivée avec recommandations, s'il y a lieu, dans les 45 jours suivant le dépôt d'une plainte.

### *3.1.4 Sources des plaintes conclues par missions d'établissements 2001-2002*

| Missions d'établissements | Usager ou usagère | Représentant ou représentante* | Personne assistante ** | Autres | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|
| **CHSGS** | 194 | 15 | 68 | 70 | **347** |
| **CHSP** | 17 | 2 | 4 | | **23** |
| **CHSLD** | 9 | 22 | 16 | 1 | **48** |
| **CLSC** | 53 | 17 | 1 | 2 | **73** |
| **CR (CRDI-CRDP-CRAT)** | 5 | 20 | | | **25** |
| **CPEJ – CRJDA** | 5 | 25 | | 2 | **32** |
| **TOTAL** | **283** | **101** | **89** | **75** | **548** |

* Représentant ou représentante : Personne qui agit en lieu et place de la personne mineure ou de la personne inapte à consentir pour elle-même (art. 12 de la Loi).

** Personne assistante : Il s'agit de la personne qui assiste ou accompagne sur demande l'usager ou l'usagère, la personne physique intéressée pour le représentant ou la représentante qui désire porter plainte auprès de l'établissement, de la Régie régionale ou de la Commissaire aux plaintes (maintenant Protecteur des usagers).

Le nombre de plaintes déposées par les usagers eux-mêmes ou les usagères elles-mêmes diffère très peu de celui de l'exercice précédent qui se chiffrait à 285, comparativement à 283 pour l'année 2001-2002.

### *3.1.5 Assistance et accompagnement*

| Qualité de la personne assistante et lien avec l'usager ou l'usagère | Plaintes |
|---|---|
| Famille | 144 |
| Ami ou amie/proche | 10 |
| Environnement général (ex : voisin ou voisine, relation d'affaires) | 1 |
| Intervenant ou intervenante | 2 |
| Comité des usagers ou usagères | 3 |
| Organisme communautaire désigné - CAAP-Outaouais | 51 |
| Organisme communautaire désigné (santé mentale) – Droits Accès de l'Outaouais | 3 |
| Autre organisme communautaire | 2 |
| Autres (bénévoles) | 2 |
| **TOTAL** | **218** |

* Les données inscrites sont conformes à l'information qui nous a été transmise par les établissements.

Parmi les 218 plaintes pour lesquelles une personne assistante est concernée, 144 proviennent de la famille. L'usager ou l'usagère qui désire porter plainte peut aussi bénéficier de l'aide et de l'accompagnement d'un organisme indépendant du réseau (CAAP). Pour l'exercice 2001-2002, l'organisme d'assistance et d'accompagnement a répondu à 51 demandes en ce qui concerne la plainte adressée aux établissements.

### *3.1.6 Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement pour tous les établissements*

| Niveau de traitement<br><br>Catégories d'objet | Rejeté sur examen sommaire | Abandonné | Traitement refusé / interrompu | Traitement complété | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Sans mesures correctives | Avec mesures correctives | |
| Accessibilité et continuité | 2 | 3 | 2 | 112 | 64 | **183** |
| Soins et services dispensés | 4 | 2 | 1 | 68 | 51 | **126** |
| Relations interpersonnelles | 1 | 5 | 1 | 44 | 11 | **62** |
| Environnement et ressources matérielles | | | | 17 | 52 | **69** |
| Aspect financier | | | 1 | 16 | 11 | **28** |
| Droits particuliers | 1 | 2 | | 12 | 7 | **22** |
| Autres objets | | | | 33 | 8 | **41** |
| **Total procédure générale** | **8** | **12** | **5** | **302** | **204** | **531** |
| Acte médical, dentaire ou pharmaceutique | 4 | 5 | | 54 | 2 | **65** |
| **TOTAL** | **12** | **17** | **5** | **356** | **206** | **596** |

Chaque plainte peut contenir plusieurs objets. Pour les 548 plaintes conclues durant le dernier exercice, nous comptons 596 objets de plaintes. Sur ce total, on constate que 183 objets visent l'accessibilité et la continuité des services tandis que 126 objets visent les soins et les services dispensés par les établissements. Un total de 115 mesures correctives ont été formulées en ce qui concerne l'accessibilité et la continuité des services et les services dispensés.

Parmi les 596 objets, 531 d'entre eux ont été conclus selon la procédure d'examen des plaintes en vigueur dans chaque établissement. Pour les 65 autres objets de plainte portant sur un acte médical, dentaire et pharmaceutique, ceux-ci sont transmis au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) ou au médecin désigné à cette fin de qui relève le mandat d'évaluer les actes médicaux posés par le personnel médical. Le cas échéant, lorsque la personne plaignante est en désaccord avec les conclusions qui lui sont transmises par le CMDP de l'établissement, cette dernière est alors dirigée vers le Collège des médecins du Québec qui prendra la décision d'étudier ou non le contenu de la plainte.

## *3.2 RÉSULTATS SELON LES MISSIONS ET CLASSES D'ÉTABLISSEMENTS*

### *3.2.1 CENTRES HOSPITALIERS DE SOINS GÉNÉRAUX ET SPÉCIALISÉS (CHSGS)*

| Plaintes en traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | TOTAL | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice |
|---|---|---|---|---|
| 57 | 333 | 390 | 347 | 43 |

La compilation des 6 rapports produits par les missions CHSGS pour l'année 2001-2002 indique un total de 333 dossiers de plaintes. En 2000-2001, le nombre de plaintes déposées se chiffrait à 350. On note donc une diminution de 17 plaintes déposées.

*Mode de dépôt et objets de plaintes*

Sur un total de 347 plaintes conclues en CHSGS durant l'exercice 2001-2002, on remarque qu'un plus grand nombre ont été déposées verbalement et que les objets de plaintes ont principalement porté sur l'accessibilité et la continuité des services et sur les relations interpersonnelles.

*Délai de traitement*

Les rapports indiquent que 247 plaintes déposées et conclues dans les CHSGS furent examinées dans un délai se situant entre un et trente jours, 84 entre 31 et 60 jours. Quatre plaintes furent traitées dans un délai excédant 60 jours. (incluant celles conclues par le CMDP). Pour les plaintes transmises au CMDP dont le traitement est connu, l'on en compte 17 pour lesquelles le délai se situe de un à 60 jours, 26 ont été traitées dans un délai de 61 à 365 jours, 18 au-delà de 365 jours et 12 sont en voie de traitement.

**Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement**

| Catégories d'objet | Rejeté sur examen sommaire | Abandonné | Traitement refusé / interrompu | Traitement complété | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Sans mesures correctives | Avec mesures correctives | |
| Accessibilité et continuité | 1 | 2 | 1 | 79 | 34 | **117** |
| Soins et services dispensés | 2 | 1 | | 37 | 18 | **58** |
| Relations interpersonnelles | | 3 | 1 | 30 | 53 | **87** |
| Environnement et ressources matérielles | | | | 14 | 22 | **36** |
| Aspect financier | | | 1 | 15 | 9 | **25** |
| Droits particuliers | 1 | 2 | | 3 | 1 | **7** |
| Autres objets | | | | 32 | 6 | **38** |
| **Total procédure générale** | **4** | **8** | **3** | **210** | **143** | **368** |
| Acte médical, dentaire ou pharmaceutique | 4 | 5 | | 54 | 2 | **65** |
| **TOTAL** | **8** | **13** | **3** | **264** | **145** | **433** |

## Les suites données aux plaintes selon les types d'action

| Type d'action | Information | Assistance | Mesures correctives identifiées | | Transmission à l'ordre professionnel | | Aucune action | Autre |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Application de mesures correctives | Recommandation de mesures correctives | Avis | Plainte | | |
| Accessibilité et continuité | 34 | 30 | 31 | 10 | | | 15 | 1 |
| Soins et services dispensés | 28 | 12 | 16 | 2 | | | 2 | |
| Relations interpersonnelles | 25 | 10 | 47 | 7 | | | 2 | |
| Environnement et ressources matérielles | 10 | 7 | 18 | 4 | | | | |
| Aspect financier | 11 | 6 | 7 | | | | 2 | |
| Droits particuliers | 3 | 4 | | | | | | |
| Autres objets de demandes | 7 | 25 | 5 | 1 | | | | |
| **Total procédure générale** | **118** | **94** | **124** | **24** | | | **21** | **1** |
| Acte médical, dentaire ou pharmaceutique | | | | | | | | |
| **TOTAL** | **118** | **94** | **124** | **24** | | | **21** | **1** |

Sur les 433 objets de plaintes, 368 d'entre eux ont été conclus selon la procédure d'examen des plaintes en vigueur dans chaque établissement. Pour les 65 autres objets de plaintes portant sur un acte médical, dentaire ou pharmaceutique, ceux-ci sont transmis au Conseil des médecins, dentistes et pharmaciens (CMDP) ou au médecin désigné à cette fin de qui relève le mandat d'évaluer les actes médicaux posés par le personnel médical.

Parmi les 433 objets de plaintes dont le traitement fut complété, il y en a 145 pour lesquels des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées et 264 pour lesquels aucune mesure corrective n'a été identifiée.

### *3.2.2 CENTRE HOSPITALIER DE SOINS PSYCHIATRIQUES (CHSP)*

| Plaintes en traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | TOTAL | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 22 | 23 | 23 | 0 |

Le rapport produit par le Centre hospitalier Pierre-Janet indique qu'un total de 22 plaintes a été déposé durant l'exercice 2001-2002, soit 10 de moins que lors de l'exercice précédent.

*Mode de dépôt et objets de plaintes*

Sur un total de 23 plaintes conclues durant l'exercice 2001-2002, on remarque qu'un plus grand nombre ont été déposées verbalement et que les objets de plaintes ont principalement porté sur l'accessibilité et la continuité des services et sur les relations interpersonnelles.

*Délai de traitement*

Les rapports indiquent que 16 plaintes déposées au Centre hospitalier Pierre-Janet furent examinées dans un délai se situant entre un et trente jours, 5 entre 31 et 60 jours. Une plainte a été traitée dans un délai excédant 60 jours.

**Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement**

| Niveau de traitement | Rejeté sur examen sommaire | Abandonné | Traitement refusé / interrompu | Traitement complété | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Sans mesures correctives | Avec mesures correctives | |
| Accessibilité et continuité | | | | 6 | 2 | 8 |
| Soins et services dispensés | | | | 4 | 1 | 5 |
| Relations interpersonnelles | | 1 | | 1 | 3 | 5 |
| Environnement et ressources matérielles | | | | 2 | 3 | 5 |
| Aspect financier | | | | | | |
| Droits particuliers | | | | 2 | 2 | 4 |
| Autres objets | | | | | | |
| **Total procédure générale** | | **1** | | **15** | **11** | **27** |
| Acte médical, dentaire ou pharmaceutique | | | | | | |
| **TOTAL** | | **1** | | **15** | **11** | **27** |

## Les suites données aux plaintes selon les types d'action

| Type d'action | Information | Assistance | Mesures correctives identifiées | | Transmission à l'ordre professionnel | | Aucune action |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Application de mesures correctives | Recommandation de mesures correctives | Avis | Plainte | |
| Accessibilité et continuité | 4 | 2 | 2 | | | | |
| Soins et services dispensés | 4 | | 1 | | | | |
| Relations interpersonnelles | 2 | | 3 | | | | |
| Environnement et ressources matérielles | 2 | | 2 | 1 | | | |
| Aspect financier | | | | | | | |
| Droits particuliers | 2 | | 2 | | | | |
| Autres objets de demandes | | | | | | | |
| **Total procédure générale** | **14** | **2** | **10** | **1** | | | |
| Acte médical, dentaire ou pharmaceutique | | | | | | | |
| **TOTAL** | **14** | **2** | **10** | **1** | | | |

Sur les 27 objets de plaintes, tous ont été conclus selon la procédure d'examen des plaintes en vigueur au Centre hospitalier Pierre-Janet.

Parmi les 27 objets de plaintes dont le traitement a été complété, il y en a 11 pour lesquels des mesures correctives ont été identifiées. Parmi ce nombre, 10 objets de plainte ont donné lieu à l'application de mesures correctives.

### *3.2.3 LES CENTRES D'HÉBERGEMENT ET DE SOINS DE LONGUE DURÉE (CHSLD)*

| Plaintes en traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | TOTAL | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice |
|---|---|---|---|---|
| 0 | 49 | 49 | 48 | 1 |

Les données compilées à partir des 11 rapports produits par les CHSLD pour l'année 2001-2002 indiquent que 49 plaintes ont été déposées, soit 9 de plus qu'en 2000-2001.

*Mode de dépôt et objets de plaintes*

Sur un total de 48 plaintes conclues durant l'exercice 2001-2002, on remarque une légère augmentation de celles déposées par écrit et les objets de plaintes ont principalement porté sur les soins et services dispensés et l'environnement et les ressources matérielles.

*Délai de traitement*

Les rapports indiquent que 29 plaintes déposées dans les CHSLD ont été examinées dans un délai se situant entre un et trente jours et vingt entre 31 et 60 jours.

**Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement**

| Niveau de traitement | Rejeté sur examen sommaire | Abandonné | Traitement refusé / interrompu | Traitement complété | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Sans mesures correctives | Avec mesures correctives | |
| Accessibilité et continuité | 1 | | | | 2 | **3** |
| Soins et services dispensés | | | | 1 | 22 | **23** |
| Relations interpersonnelles | | | | | 16 | **16** |
| Environnement et ressources matérielles | | | | 1 | 18 | **19** |
| Aspect financier | | | | | | |
| Droits particuliers | | | | 1 | 3 | **4** |
| Autres objets | | | | | 1 | **1** |
| **Total procédure générale** | **1** | | | **3** | **62** | **66** |
| Acte médical, dentaire ou pharmaceutique | | | | | | |
| **TOTAL** | **1** | | | **3** | **62** | **66** |

## Les suites données aux plaintes selon les types d'action

| Type d'action | Information | Assistance | Mesures correctives identifiées | | Transmission à l'ordre professionnel | | Aucune action |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Application de mesures correctives | Recommandation de mesures correctives | Avis | Plainte | |
| Accessibilité et continuité | | | 2 | | | | |
| Soins et services dispensés | 6 | 1 | 17 | 3 | | | |
| Relations interpersonnelles | 7 | 6 | 10 | 5 | 1 | 1 | 1 |
| Environnement et ressources matérielles | 12 | 4 | 20 | 3 | | | 1 |
| Aspect financier | | | | | | | |
| Droits particuliers | 1 | | 3 | | | | |
| Autres objets de demandes | 1 | | 1 | | | | |
| **Total procédure générale** | **27** | **11** | **53** | **11** | **1** | **1** | **2** |
| Acte médical, dentaire ou pharmaceutique | | | | | | | |
| **TOTAL** | **27** | **11** | **53** | **11** | **1** | **1** | **2** |

Sur les 66 objets de plaintes, tous ont été conclus selon la procédure d'examen des plaintes en vigueur dans chaque établissement.

Parmi les 66 objets de plaintes dont le traitement a été complété, il y en a 62 pour lesquels des mesures correctives ont été identifiées. Parmi ce nombre, 53 objets de plaintes ont donné lieu à l'application de mesures correctives.

### *3.2.4 LES CENTRES LOCAUX DE SERVICES COMMUNAUTAIRES (CLSC)*

| Plaintes en traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | TOTAL | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 80 | 81 | 73 | 8 |

La compilation des 8 rapports produits par les CLSC pour l'exercice 2001-2002 indique que 80 plaintes ont été déposées comparativement à 59 pour l'exercice précédent, ce qui signifie une augmentation de l'ordre de 36% des plaintes.

*Mode de dépôt et objets de plaintes*

Sur un total de 73 plaintes conclues durant l'exercice 2001-2002, on remarque qu'un plus grand nombre a été été déposé verbalement et que les objets de plaintes ont principalement porté sur l'accessibilité et la continuité des services et sur les relations interpersonnelles.

*Délai de traitement*

Les rapports indiquent que 56 plaintes déposées et conclues dans les CLSC ont été examinées dans un délai se situant entre un et trente jours et 17 entre 31 et 60 jours.

**Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement**

| Niveau de traitement | Rejeté sur examen sommaire | Abandonné | Traitement refusé / interrompu | Traitement complété | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Sans mesures correctives | Avec mesures correctives | |
| Accessibilité et continuité | | 1 | 1 | 21 | 20 | **43** |
| Soins et services dispensés | 2 | | 1 | 4 | 6 | **13** |
| Relations interpersonnelles | 1 | | | 5 | 8 | **14** |
| Environnement et ressources matérielles | | | | | 4 | **4** |
| Aspect financier | | | | | 1 | **1** |
| Droits particuliers | | | | 1 | | **1** |
| Autres objets | | | | 1 | 1 | **2** |
| **Total procédure générale** | **3** | **1** | **2** | **32** | **40** | **78** |
| Acte médical, dentaire ou pharmaceutique | | | | | | |
| **TOTAL** | **3** | **1** | **2** | **32** | **40** | **78** |

## Les suites données aux plaintes selon les types d'action

| Type d'action | Information | Assistance | Mesures correctives identifiées | | Transmission à l'ordre professionnel | | Aucune action |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Application de mesures correctives | Recommandation de mesures correctives | Avis | Plainte | |
| Accessibilité et continuité | 25 | 14 | 18 | 6 | | | 15 |
| Soins et services dispensés | 6 | 1 | 4 | 4 | | | 4 |
| Relations interpersonnelles | 8 | 5 | 5 | 2 | | | 2 |
| Environnement et ressources matérielles | 2 | 2 | 2 | 2 | | | |
| Aspect financier | 1 | | 1 | 1 | | | |
| Droits particuliers | | | | | | | 1 |
| Autres objets de demandes | 1 | | | 1 | | | |
| **Total procédure générale** | **43** | **22** | **30** | **16** | | | **22** |
| Acte médical, dentaire ou pharmaceutique | 1 | | | | | | |
| **TOTAL** | **44** | **22** | **30** | **16** | | | **22** |

Sur les 78 objets de plaintes, tous ont été conclus selon la procédure d'examen des plaintes en vigueur dans chaque établissement. Parmi les 72 objets de plaintes dont le traitement fut complété, il y en a 46 pour lesquels des mesures correctives ont été appliquées ou recommandées et 22 pour lesquels aucune mesure corrective n'a été identifiée.

### *3.2.5 LES CENTRES DE RÉADAPTATION (DÉFICIENCE PHYSIQUE, DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ET ALCOOLISME/TOXICOMANIE)*

| Plaintes en traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | TOTAL | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice |
|---|---|---|---|---|
| 2 | 24 | 26 | 25 | 1 |

Les données compilées à partir des rapports produits par les centres de réadaptation (déficience physique, déficience intellectuelle, alcoolisme/toxicomanie) pour l'année 2001-2002 indiquent que 24 plaintes ont été déposées, soit 4 de moins qu'en 2000-2001.

*Mode de dépôt et objets de plaintes*

Sur un total de 25 plaintes conclues durant l'exercice 2001-2002, on remarque qu'un plus grand nombre a été déposé verbalement et que les objets de plaintes ont principalement porté sur l'accessibilité et la continuité des services et sur les relations interpersonnelles.

*Délai de traitement*

Les rapports indiquent que 17 plaintes déposées et conclues par les centres de réadaptation ont été examinées dans un délai se situant entre un et trente jours et 7 entre 31 et 60 jours. Une plainte a été traitée dans un délai excédant 60 jours.

**Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement**

| Niveau de traitement | Rejeté sur examen sommaire | Abandonné | Traitement refusé / interrompu | Traitement complété | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Sans mesures correctives | Avec mesures correctives | |
| Accessibilité et continuité | | | | 6 | 6 | **12** |
| Soins et services dispensés | | | | | | |
| Relations interpersonnelles | | | | 1 | 8 | **9** |
| Environnement et ressources matérielles | | | | | 5 | **5** |
| Aspect financier | | | | | | |
| Droits particuliers | | | | | | |
| Autres objets | | | | | | |
| **Total procédure générale** | | | | **7** | **19** | **26** |
| Acte médical, dentaire ou pharmaceutique | | | | | | |
| **TOTAL** | | | | **7** | **19** | **26** |

## Les suites données aux plaintes selon les types d'action

| Type d'action | Information | Assistance | Mesures correctives identifiées | | Transmission à l'ordre professionnel | | Aucune action |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Application de mesures correctives | Recommandation de mesures correctives | Avis | Plainte | |
| Accessibilité et continuité | 7 | | 6 | | | | 2 |
| Soins et services dispensés | | | | | | | |
| Relations interpersonnelles | 1 | | 8 | | | | 1 |
| Environnement et ressources matérielles | 1 | | 5 | | | | |
| Aspect financier | | | | | | | |
| Droits particuliers | | | | | | | |
| Autres objets de demandes | | | | | | | |
| **Total procédure générale** | **9** | | **19** | | | | **3** |
| Acte médical, dentaire ou pharmaceutique | | | | | | | |
| **TOTAL** | **9** | | **19** | | | | **3** |

Sur les 26 objets de plaintes, tous ont été conclus selon la procédure d'examen des plaintes en vigueur dans chaque établissement. Parmi les 26 objets de plaintes dont le traitement a été complété, il y en a 19 pour lesquels des mesures correctives ont été appliquées et 7 pour lesquels aucune mesure corrective n'a été recommandée.

Un regard par mission d'établissement nous indique:

| Établissement | Plaintes | Principaux objets de plaintes Par ordre de priorité |
|---|---|---|
| CRDP-La RessourSe | 7 plaintes déposées<br>9 objets de plaintes<br>5 avec mesures correctives | ➢ Accessibilité et continuité des services ;<br>➢ Les relations interpersonnelles ;<br>➢ L'environnement et les ressources matérielles. |
| CRPDI-Pavilllon du Parc | 15 plaintes déposées<br>26 objets de plaintes<br>12 avec mesures correctives | ➢ Les relations interpersonnelles ;<br>➢ L'accessibilité et la continuité des services ;<br>➢ L'environnement et les ressources matérielles. |
| CRPAT-Centre Jellinek | 2 plaintes déposées<br>2 objets de plaintes<br>2 avec mesures correctives | ➢ Les relations interpersonnelles. |

### 3.2.6 *CENTRE DE PROTECTION DE L'ENFANCE ET DE LA JEUNESSE ET CENTRES DE READAPTATION POUR JEUNES EN DIFFICULTE D'ADAPTATION (CPEJ-CRJDA)*

| Plaintes en traitement au début de l'exercice | Plaintes reçues durant l'exercice | TOTAL | Plaintes conclues durant l'exercice | Plaintes en voie de traitement à la fin de l'exercice |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 32 | 33 | 32 | 1 |

Les rapports produits par le CPEJ et le CRJDA font état de 32 plaintes déposées pour l'année 2001-2002, soit 9 de moins que l'année précédente.

*Mode de dépôt et objets de plaintes*

Sur un total de 32 plaintes conclues durant l'exercice 2001-2002, on remarque qu'un plus grand nombre a été déposé verbalement et que les objets de plaintes ont principalement porté sur les soins et les services dispensés et sur les relations interpersonnelles.

*Délai de traitement*

Les rapports indiquent que 25 plaintes déposées et conclues par le CPEJ et le CRJDA ont été examinées dans un délai se situant entre un et trente jours et 7 entre 31 et 60 jours.

**Répartition des objets de plaintes selon leur niveau de traitement**

| Niveau de traitement | Rejeté sur examen sommaire | Abandonné | Traitement refusé / interrompu | Traitement complété | | TOTAL |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | Sans mesures correctives | Avec mesures correctives | |
| Accessibilité et continuité | | | | | | |
| Soins et services dispensés | | 1 | | 22 | 4 | **27** |
| Relations interpersonnelles | | 1 | | 7 | 3 | **11** |
| Environnement et ressources matérielles | | | | | | |
| Aspect financier | | | | 1 | 1 | **2** |
| Droits particuliers | | | | 5 | 1 | **6** |
| Autres objets | | | | | | |
| **Total procédure générale** | | **2** | | **35** | **9** | **46** |
| Acte médical, dentaire ou pharmaceutique | | | | | | |
| **TOTAL** | | **2** | | **35** | **9** | **46** |

## Les suites données aux plaintes selon les types d'action

| Type d'action | Information | Assistance | Mesures correctives identifiées | | Transmission à l'ordre professionnel | | Aucune action |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Application de mesures correctives | Recommandation de mesures correctives | Avis | Plainte | |
| Accessibilité et continuité | | | | | | | |
| Soins et services dispensés | 24 | 14 | | 4 | | | |
| Relations interpersonnelles | 7 | 5 | | 3 | | | |
| Environnement et ressources matérielles | | | | | | | |
| Aspect financier | 2 | | | 1 | | | |
| Droits particuliers | 5 | 1 | | 1 | | | |
| Autres objets de demandes | | | | | | | |
| **Total procédure générale** | **38** | **20** | | **9** | | | |
| Acte médical, dentaire ou pharmaceutique | | | | | | | |
| **TOTAL** | **38** | **20** | | **9** | | | |

Sur les 46 objets de plaintes, tous ont été conclus selon la procédure d'examen des plaintes en vigueur dans chaque établissement. Parmi les 44 objets de plaintes dont le traitement a été complété, il y en a 35 pour lesquels aucune mesure corrective n'a été identifiée et 9 pour lesquels des mesures correctives ont été identifiées et recommandées.

## *CHAPITRE IV*

## *VERS L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ ET DE LA SATISFACTION*

## *4.1 LES PLAINTES*

Le nombre de plaintes déposées à la Régie régionale a diminué de 11, passant de 39 en 2000-2001 à 28 l'an dernier.

Le bilan de la compilation des dossiers de plaintes pour l'ensemble des établissements de la région démontre un total de 602 plaintes pour l'année 2001-2002, incluant celles qui étaient en voie de traitement au début de l'exercice. Il s'agit d'une légère diminution du nombre de plaintes par rapport à l'exercice précédent, alors que le total était de 628 plaintes.

Parmi les facteurs importants les plus susceptibles d'expliquer une diminution du nombre de plaintes, peuvent être identifiés:

- ✓ La possibilité pour l'usager ou l'usagère d'exprimer verbalement et directement une insatisfaction au service de l'établissement ou de l'organisme concerné, ce qui donne la possibilité d'y répondre positivement, éliminant ainsi la nécessité de déposer une plainte formelle.

- ✓ La recherche de solutions adaptées aux problèmes particuliers soulevés fait en sorte que la priorité est mise davantage sur l'amélioration des services, ce que démontre le nombre de mesures correctives qui sont appliquées au fil des années. Ces mesures servent à éviter la répétition d'une situation qui a motivé la déposition d'une plainte.

Le Régime d'examen des plaintes a pour objectif de réduire l'écart entre la qualité des services reçus, la qualité des services perçus et la qualité de ceux attendus, ceci par un règlement non contentieux des différends. C'est dans cette perspective que des mesures correctives sont proposées lorsqu'une conclusion est rendue par les différents paliers.

Ainsi pour l'exercice de l'année 2001-2002, le nombre de plaintes conclues par la Régie régionale de l'Outaouais et les établissements de la région a donné lieu à 329 mesures correctives qui ont été appliquées ou recommandées. L'année dernière, pour la même période, 404 mesures correctives ont été appliquées ou recommandées par la Régie régionale et les établissements du réseau. De ce nombre, durant l'exercice 2001-2002, 35 mesures correctives ont été appliquées ou recommandées par la Régie régionale.

Les éléments principaux qui se dégagent de la compilation des données du présent rapport démontre :

- ➢ Que le nombre de plaintes déposées à la Régie régionale a diminué tandis que le nombre de demandes d'intervention/assistance a augmenté ;
- ➢ Que les objets de plaintes traités à la Régie régionale sont de plus en plus complexes de sorte que les conclusions rendues sont de plus en plus contestées, incitant les personnes plaignantes à se prévaloir de leur droit de recours auprès du Commissaire aux plaintes ;
- ➢ Qu'un dossier de plaintes soumis au bureau du commissaire a permis que des recommandations soient adressées au ministère de la Santé et des Services sociaux ;
- ➢ Qu'une diminution du nombre de plaintes déposées est remarquée dans tous les établissements, exception faite des CLSC où le nombre est en hausse ;
- ➢ Que l'insatisfaction manifestée par la population quant au manque de médecins de famille a été un des éléments marquants qui a servi à alimenter le

Département régional de médecine générale ainsi que la Régie régionale dans la recherche de solutions.

### 4.2 BILAN AU QUOTIDIEN DE L'AMELIORATION DE LA QUALITE DES SERVICES

Soulignons que l'amélioration de la qualité des services dans les établissements se reflète de façon concrète par des actions prises au quotidien dans différents secteurs d'activité. Le bilan suivant n'est pas une énumération exhaustive des actions prises, mais celles-ci sont plutôt présentées à titre d'illustration.

Ainsi, suite à l'information transmise à la Régie régionale, les principales activités d'amélioration de la qualité des services réalisées par les établissements de la région sont brièvement présentées ci-dessous.

| | |
|---|---|
| ***Les centres hospitaliers*** | |
| ✓ Le personnel infirmier a bénéficié de sessions de formation en rapport avec la qualité des soins et des services dispensés. | ✓ Amélioration dans la communication avec l'usager lors de la non-disponibilité du thérapeute. |
| ✓ La sécurité des lieux a été améliorée par la mise en place d'un système de surveillance dans les fumoirs. | |
| ***Les centres d'hébergement et de soins de longue durée*** | |
| ✓ Rencontre d'un employé afin d'éviter qu'une situation ne se reproduise . | ✓ Formation donnée au personnel clinique dans l'objectif d'améliorer l'écoute des émotions exprimées par les proches. |
| ✓ L'agrandissement du terrain de stationnement. | ✓ Formation auprès du personnel soignant concernant la relation d'aide et les compétences à acquérir dans la gestion d'une situation de conflit, notamment auprès des familles considérées « souffrantes ». |
| ✓ Implication exceptionnelle du personnel appelé à intervenir dans un contexte de rareté des ressources. | |
| ***Les centres locaux de services communautaires*** | |
| ✓ Pour la clientèle diabétique, mise en place d'une approche d'auto-soin plus souple. Mise en place de mesures d'exception dans le cas où l'usager est incapable d'assumer lui-même les coûts de ces soins au privé. | ✓ Des démarches sont en cours avec les principaux partenaires dans le but d'implanter des rencontres prénatales pour toute la population. |
| ✓ Révision de l'organisation du travail afin de faciliter les liens entre les programmes ou services. | ✓ Un plus grand encadrement des intervenants par le supérieur immédiat dans le but d'améliorer le respect et l'empathie face à ce que vit l'usager. |
| ✓ Révision de politiques et procédures quant au stationnement des visiteurs. | ✓ Mise en place de procédure facilitant l'organisation des services. |
| ✓ Mise en place d'un mécanisme de révision des décisions prises donnant la possibilité aux clients insatisfaits de se faire entendre avant la déposition d'une plainte formelle. | ✓ Adaptation des aires d'attente. |
| ✓ En regard des délais d'attente à l'Info-Santé, une consultation a été entreprise auprès de la clientèle en ce qui concerne le système téléphonique. La consultation en est actuellement à l'étape d'analyse et les propositions d'amélioration qui en découleront seront implantées dans les mois qui suivront. | ✓ Une réorganisation du travail dans le but de faciliter les liens entre les programmes et les services. |

| | |
|---|---|
| ✓ Un logiciel permettant de statuer sur l'attente et les appels perdus est à venir. | ✓ La promotion du régime d'examen des plaintes par les intervenants. |
| ✓ Une nouvelle programmation a permis de diminuer la liste d'attente et les délais dans l'obtention de l'aide à domicile. | |
| ***Les centres de réadaptation*** | |
| ✓ Il a été possible de réduire le délai d'attente pour des services d'évaluation diagnostique, ce qui a eu pour effet d'améliorer la continuité des services de réadaptation. | ✓ Le dépliant décrivant le programme Transport-hébergement a été révisé pour inclure les informations relatives au budget limité du programme et a été distribué à tous les clients référés au programme. |
| ✓ Des ajustements au niveau administratif ont été effectués en ce qui concerne la correspondance reliée au programme Transport-hébergement, ce qui a permis d'améliorer les relations avec la clientèle. | ✓ Réparation d'une rampe d'accès pour une meilleure adaptation des lieux. |
| ✓ Dans le but de combler l'insuffisance de services dispensés en langue anglaise, un service d'une durée d'une année a été ajouté. | ✓ Une rencontre de médiation est initiée entre les personnes concernées dans le but d'en arriver à un règlement des différends. |
| ✓ Un représentant du Comité des usagers rencontre les résidents à leur arrivée et à leur départ pour les informer et recueillir leurs commentaires qui sont transmis à la direction pour suivi. | ✓ Changement dans l'emplacement d'un conteneur à poubelles. |
| ✓ Les résidents sont invités lors de leur départ du centre à remplir un questionnaire de satisfaction à l'égard des services reçus. Suite à l'analyse du questionnaire, des mesures correctives sont immédiatement appliquées le cas échéant. | ✓ Un sondage sur la qualité des services et sur la satisfaction de la clientèle a été effectué. |
| ✓ Remboursement des frais pour le remplacement de lunettes brisées accidentellement par un résident. | ✓ La mise sur pied d'un comité de travail d'appréciation du rendement et de la qualité des interventions pour l'établissement, ce qui a facilité la participation des intervenants à des formations. |
| ***Les CPEJ-CRJDA*** | |
| ✓ Opportunité de discussions d'entraide entre les professionnels dans but de concertation. | |

## QUE NOUS RÉSERVE L'AVENIR ?

L'exercice 2001-2002 terminé nous permet d'entrevoir la prochaine année comme une année fertile au niveau des activités relatives à la qualité et à la satisfaction.

*Nouvelle Loi*

L'adoption en décembre 2001 de la *Loi sur le Protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*, est entrée en vigueur le 1er avril 2002. Avec l'entrée en vigueur de la loi, le commissaire aux plaintes devient le Protecteur des usagers et les fonctions nouvelles qui lui sont reconnues sont d'examiner et de s'assurer du traitement des plaintes au second palier, tout en ayant la possibilité d'intervenir de sa propre initiative pour protéger les clientèles vulnérables.

Ce nouveau pouvoir s'inscrit dans la finalité d'amélioration de la qualité des soins et des services et du respect accru des droits des usagers et usagères. Des ententes sur les modes de fonctionnement devront être mises en place entre le bureau du Protecteur et la Régie en vue d'une mise en œuvre harmonieuse des dispositions législatives.

*Rôle des commissaires régionaux et locaux*

Pour assurer l'application de ladite loi, des modifications ont également été apportées aux structures. Au niveau des régies, un commissaire régional à la qualité des services est nommé en remplacement du cadre supérieur responsable de l'application et de la procédure du traitement des plaintes. Dans les établissements, un commissaire local à la qualité des services sera nommé en remplacement du responsable du traitement des plaintes.

Les responsabilités de la Régie régionale demeurent telles que définies dans la loi, l'information sur les droits et recours de la population et l'amélioration de la qualité des services sur son territoire.

*Agrément*

Au 31 mars 2002, 6 établissements ont été agréés, 4 sont en voie de l'être et 7 ont entrepris d'autres mesures pour s'assurer de l'amélioration continue des services. La Régie régionale continuera à favoriser le processus d'agrément et, par conséquent, à augmenter le nombre d'établissements agréés ou qui auront amorcé une démarche d'agrément ou d'amélioration continue de la qualité des services et de la satisfaction de la clientèle.

*Forum de la population*

La mise en place du Forum est prévue pour septembre 2002. Le Forum deviendra un canal privilégié pour assurer le lien que le conseil d'administration de la Régie régionale doit entretenir avec la population de la région. Son mandat sera de formuler des recommandations sur les moyens à mettre en place pour améliorer la satisfaction de la population à l'égard des services de santé et des services sociaux disponibles et pour mieux répondre aux besoins en matière d'organisation de tels services.

*Mesure de la satisfaction*

La Régie a convoqué à deux reprises les responsables de la qualité au sein des établissements pour discuter d'une approche commune au niveau de la mesure de la

satisfaction des usagers et usagères. Le plan d'action développé a privilégié la réalisation d'un sondage régional visant à valider le concept de services établi à Montréal et par la suite, à mesurer la satisfaction des usagers et usagères des centres hospitaliers, des CLSC et des cliniques médicales de la région. Cependant, il a fallu réévaluer cette démarche dans le contexte d'une démarche ministérielle visant les mêmes objectifs. Le dossier évoluera en fonction des résultats de la démarche ministérielle et en consultation avec le Forum de la population.

# ANNEXE I

## *MISSION DES ÉTABLISSEMENTS*

| | |
|---|---|
| **CHSGS** | Centre hospitalier de soins généraux et spécialisés |
| **CHSP** | Centre hospitalier de soins psychiatriques |
| **CHSLD** | Centre d'hébergement et de soins de longue durée |
| **CLSC** | Centre local de services communautaires |
| **CPEJ-CRJDA** | Centre de protection de l'enfance et de la jeunesse et centre de réadaptation pour jeunes en difficulté d'adaptation |
| **CR** | Centre de réadaptation |
| **CRAT** | Centre de réadaptation en alcoolisme et toxicomanie |
| **CRDI** | Centre de réadaptation en déficience intellectuelle |
| **CRDP** | Centre de réadaptation en déficience physique |

# ANNEXE II

## Définition de différents objets de plaintes

***Soins et services***

- Se réfère à l'application des connaissances, du « savoir-faire » et des normes de pratique des intervenants;

- Se réfère à l'organisation et le fonctionnement général des soins et des services qui affectent la qualité des services.

***Accessibilité et continuité***

- Se réfère aux difficultés concernant les modalités et les mécanismes d'accès;

- S'assure que l'usager ou l'usagère ait accès au bon service, au moment opportun et que les services requis par son état lui soient dispensés aussi longtemps que nécessaire.

***Relations interpersonnelles***

- Se réfère au « savoir-être » des personnes intervenantes, il s'agit de la présence d'une relation d'aide, de l'assistance et du soutien de la personne intervenante à l'endroit de l'usager ou l'usagère.
  – orienter la conduite des personnes intervenantes vers l'usager ou l'usagère: respect, empathie, responsabilisation et comportement général.

***Environnement et ressources matérielles***

- Se réfère à l'environnement matériel, physique et humain au sein duquel le service est donné et qui influe sur la qualité des services :
  - mixité des clientèles;
  - hygiène et salubrité;
  - propreté des lieux;
  - sécurité et protection.

***Aspect financier***

- Se réfère à la contribution financière des usagers à certains services administratifs selon les normes prévues par la Loi :

  - compte d'hôpital;
  - compte d'ambulance;
  - contribution au placement;
  - aide matérielle et financière;
  - frais reliés à certains biens et services.

## SOURCES D'INFORMATION ET DE RÉFÉRENCES


Projet de loi no. 27 (2001, chapitre 43), *Loi sur le protecteur des usagers en matière de santé et de services sociaux et modifiant diverses dispositions législatives*, Éditeur officiel du Québec, 2001

Services des relations avec la population, *Rapport sur l'examen des plaintes dans les établissements et à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais pour l'année 1999-2000*

Services des relations avec la population, *Rapport sur l'examen des plaintes dans les établissements et à la Régie régionale de la santé et des services sociaux de l'Outaouais pour l'année 2000-2001*

*Rapport sur l'application de la procédure d'examen des plaintes*, Commissaire aux plaintes santé et services sociaux pour l'année 2000-2001